

中美社會

工作員制度

研討會

專題座談(續上期)——東海大學

分組討論

第三組

討論主題：「我國特有社會文化下社會工作哲理與社會工作方法之再探討」

討論大綱：一、社會工作哲理基礎、倫理守則對你平日工作時的影響。

二、你服務對象中常見的人格特性和行為表現。

三、依社會的背景、民衆的需要如何彈性遵守與運用社會工作哲理與社會工作方法。

主 席：廖榮利教授

記 錄：陳宇嘉

參加人員：張秀卿、呂寶靜、陳鵬郎、曾國正、呂淑蘭、陳德進、周本賦、沈謙、蘇景輝、周仁欽、吳莊美、陳淑圓、蘇秀花、吳志光、

林武俊、林金滄、吳錦綿、李春陔、陳建屏、洪萬富、李洲勇、王慶福、吳鎮亞

廖榮利：(國立臺灣大學社會學系教授)

今天我們分組討論第三組討論的成員包含上級主管單位省社會處三個人，實際執行社會工作業務的有十二縣市的十五人，相關省級機構社區心理衛生中心有一位，還有私立團體有兩位，共將近二十人。我希望呂股長跟我一起來主持，並先請她以省政府社會處的立場做些說明。

呂股長寶靜：(省社會處)

廖教授好！各位長官、社工員大家好！今天受廖教授指示先在這裡說明此討論的構想及希望達到什麼樣的結果。昨天在分組時，很多社工員談到在我們社工員的角色及任務還沒有確定之前，怎麼談工作哲理及工作方法？我個人覺得這可以從三方面來努力：一方面要確定自己的角色及任務，同時並盼由各方面的配合讓我們得到滿足，減少流動，又為了獲得成就感減少挫折感及有單位的配合，我們在工作上、方法上、信念上、價值觀念上必須做一些調整，並學習欣賞自己的一些成就。今天討論的三個要點是一樣重要的，不一定要確定第一個才能討論第二個。首先我舉個例子來講，為什麼傳教士在非洲地方人地不熟、語言不通仍孤軍奮鬥不懈，而我們社工員還是在自己國家內却是那麼容易被打敗，一受不了挫折與壓力就離開工作崗位呢？我想最主要的原因是，傳教士他們有一個信念，他們有一個上帝，上帝可以幫助他們，他們挫折時晚上可以和上帝講話，而社工員呢？我覺得就是缺少信念，不曉得我們這樣的奉獻爲了什麼？因此，如果我們對社會工作的哲理及對人整個的價值有更進一步認識的話，我相信對我們的工作會產生支持的力量。當然我相信有時候也會產生一些困惑，在處理一件事時，由於個人情感及價值觀念和社會要求產生衝突時，就容易產生困惑。舉個例子來講，我們平常處理案子時，一定要求我們要做到案主自決原則，可是各位會發現在實施上是有有一些限制的。再說「保密的原則」，往往在做行政介紹時，不受到尊重。這些都是值得再探討的。所以社

會工作的哲理基礎固然有它的普遍性的貢獻，在應用技巧上就要隨著文化的不同而修正或調整。各位都是社工崗位上的老前輩，對當前臺灣各人民團體及低收入戶都有深刻的了解，累積許多珍貴的經驗。因此我們的專業倫理及信念如何調整而運用在當前的社會呢？相信各位一定有獨到的看法。今天，我未經廖教授的同意先試擬了三個子題（請看討論大綱）請各位多多發言。

林武俊：（臺南市社會科長）

我首先提一個建議，因為我們一些行政工作人員，對社工哲理基礎及倫理守則僅皮毛了解，可否請廖教授先提綱挈領大概講一下，使我們能更深入的討論。

廖榮利：

由西方的社會工作哲理方面看，簡要地說，社會工作人員要有一套價值觀念，這些是：

1. 社會上的每一個人都要得到關心及照顧，因此政府才有種種的社會福利方式，如家庭扶助、個人救濟等等。
2. 社會上的每一個人彼此之間都要互相幫助及合作。
3. 社會上的每一個人都要有社會職責感。
4. 社會上的每一個人都能有機會解決自己的問題和發揮自己的潛能。
5. 理想的社會能提供機會使人展現才能，實現抱負。

至於社會工作哲理的應用，有許多值得探討的問題：一、西方的自由經濟型態的資本主義社會是以個人為重的價值觀，然而我們的社會是以個人利益為先呢？還是以社會利益為先呢？二、我們是以個人對團體的職責重要呢？或者是團體要對個人負責呢？三、一個人是要追求更多的舒服，要求自我解放，有什麼感受都要講出來，或者是要學習容忍、忍受呢？這些如何實施在我們社會當中，還沒有定案。剛才呂股長提到社會工作的「自我決定原則」（Self-determination），以語義學來說，發現在第二次世界大戰後舊金山合約時，美國代表認為「自我決定」是殖民地的前途由自己去決定，由他們組成自己的

政府，可是，蘇俄代表認為是大國對殖民地、附庸國的處理是大國自己的事，因此，常常「自我決定」原則有這樣的混淆。在實施上有幾個問題要考慮：一、假使案主有自我決定的權利，但是違反機構的規則，我們花那麼多的精神，他仍不合作，怎麼辦？二、我們知道案主的決定，是百害而無一利，我們能讓他去做嗎？能因著他的我行我素，使我們負上更多的代價及服務嗎？「自我決定」權是那樣的完全讓案主決定呢？或者專業人員可以利用專業知識做專業判斷使用專業權威呢？請各位踴躍發言，並應主辦單位要求，請發言時先報姓名，服務單位，以便彼此認識並有助於記錄。

曾國正：（社會處秘書室）

我就「如何依社會背景、民衆需要彈性的運用社會工作哲理與方法」這一討論要點，表示個人意見。我認為以社工哲理來說我們承認個人有生存的權利，並且國家、社會有保護個人的責任。可是由於往往往國家社會太過於照顧案主，而產生案主過分依賴，因此反而阻礙了社會的進步。例如：美國紐約州的黑人，他們雖有工作能力，可是不願工作，只圖領取救濟金，州政府的財政，被救濟金拖垮。所以在我們工作當中有什麼方法來解決這樣的問題呢？如何推展案主自立自強呢？謹向教授及各位請教！

廖榮利：

對曾秘書剛才提出來的意見，有沒有進一步的看法？

吳志光：（雲林縣社會科專員）

剛才曾秘書的意思，我提出一個例子，來更充實表達曾秘書的意見。雲林縣有一個殘障的少女，好幾年在病痛當中，有一天，他寫信給縣政府表示要唸一些書，我們爲他籌書送書。不久，她又表示想找工作，我們因此爲她登報，各界人士特別關懷，送來很多的東西，也爲姊弟倆找到適當的工作。然而她父親却反對她去工作，理由是她工作後，各界善心人士就不再送東西了。因此，自立自強是很重要的，不能使案主有太多的依賴。

陳德進：（新竹縣社工督導）

我提出另外一個看法，從實際經驗上來講，是否提供充分的服務就會使案主養成依賴性呢？以前的工作方法是政府官員只等待人民有困難時來申請，現在的事業社工人員則以主動的了解去協助人民。因此是否會產生依賴心是在工作方法上的問題。什麼樣資格的人才可以做社會工作是必須重視的，所以「與人一條魚，不如教他釣魚」，可見專業社工的重要。

張小姐：（盲人福利協進會）

我是自己報名參加的，在盲人的機構中，我特別深刻地感受到剛才兩位的意思。此外，我希望各位也能多重視盲人福利，把盲人也視為社會工作的一環，為他們謀福利。今天冒昧來參加，希望來向大家學習。

廖榮利：

非常歡迎張小姐來參加，盲人也是社會福利關懷的一面。針對以上討論，請各位繼續發言。

陳小姐：（臺中縣社工員）

我想對陳德進督導的看法加以補充，我覺得社會工作也是一種教育工作，有許多人懷疑社工員主動的「多次訪視」有什麼用？我覺得對於案主的依賴心，正要利用「多次訪視」來加以輔導、關心他、改變他，使他有受到再教育的可能，我想這是社工員專業責任及工作方法。

廖榮利：

很好！對於小姐所提的課題是否有些補充？

蘇景輝：（嘉義縣社工督導員）

如果案主太過於依賴，我覺得這就是專業的社工員發揮他的潛能的時候。

第一、去澄清案主自立更生的觀念。第二、採取行政上的措施。如果你有能力工作，而不去工作的話，將撤銷低收入補助。

廖榮利：

剛才我們討論的這個課題，首先由曾秘書提出「過分依賴的案主」，加上雲林吳專員以例子補充，這個問題值得重視。新竹縣陳督導比較反省的提出，如果事情是這樣，社會工作專業制度就被否定了嗎？這只不過是工作方法及技巧的有待加強。接著臺中縣督導認為在技巧上要以教育層面來著手。蘇督導認為對案主澄清自立自強觀念並利用行政上專業知識做專業判斷而使專業權威。此外還有盲人協進會張小姐的呼籲。討論至此，主辦單位希望我先在這裏做一些補充，我現在說明如下：

一、社會工作是一個助人的專業，一方面解決社區共同生活的問題，另外一方面，使每個家庭解除生活上的壓力。因此，我們經常要努力的工作是如何運用組織的功能發揮連環作用，協調各機關，並因而產生調適的功用。不只是在物質上幫助，同時社工員也幫助個人，如何使他整合於所生活的環境中，培養出適當的適應能力及容忍能力。

二、如果大家都同意這些原則的話，我們就有一個比較一致的方向了。社會工作有兩個層面，有對社會團體的巨視面，有對個人家庭的微視面。如果巨視、微視面能兼顧則不但在消極方面解除家庭壓力，積極方面，個人由家庭長大，參加社團、社會、培養出對環境的整合能力。

三、在盲人方面，其實盲人還是具有潛能的，只是由於他們生理的缺陷，造成精神壓力，因此能力更為降低，我們幫助他們，是讓他恢復原來的適應能力，也許他的能力終究比常人差一點，可是還是要幫助他在有限的的能力發揮到最高的地步。

另外，要改變民衆的態度及價值觀，會談的技術是非常重要的。另者督導員更要在社工人員千頭萬緒、手忙腳亂之中能够做得更深更遠，使基層工作人員慢慢的對督導員建立信心。相對地，社工員常在幫助案主發揮潛能，也同樣地可以強化督導員對社工員專業工作的認識。

林武俊：

得到各位先進的高見及廖教授提示之後，我有一些感想，剛才我們提到的重點及方向大多數是個案救助輔導，我認為社會工作的層面在今天不應只限於低收入者的輔導。由於目前國內經濟層面的發展愈來愈好，因此低收入的輔導是否成為我們主要的方向呢？國父所講的民生哲學，不單指處理物質問題，而是精神與物質並重。所以西方的專業知識、哲理基礎、方法等只是一個原則。如何在中國社會中，面對我國倫理社會及民族特性，使社工哲理、方法、知識方面做個調整才是重要的課題。

廖榮利：

我對剛才林局長的這一番話，有很深刻的體驗，不知其他的督導員或長官有什麼看法？

蘇景輝：

剛才林局長的這番話，值得我們深思，其中有一點也是我所關懷的。舉例來說，嘉義縣有位低收入戶的年輕人患了骨癌，醫生預定三個月內就死亡。他父母為他花盡了錢財，他父母面對即將死亡的長子，那種心理的衝突與難過，非外人所能體會，社工員知道這種情形後，基於人道的立場，還是為他籌募了一些資源，讓他繼續治療，因此救助方面我們是做到了。另外，社工員對於父母心理的調適，也就是無法接受長子即將去世的事實，做一個心理輔導，還有這年輕人的弟弟，面臨家庭這種困境，對自己未來的前途，頓時茫然起來，也因著社工員的全力輔導，重新站立起來。因此假使沒有社工員的話，就不知他們的後果了！所以低收入戶需不需要社工員呢？社工員的角色仍具有重要的地位。

廖榮利：

剛才嘉義縣的蘇督導及臺南市林局長所提的，基本上都同意，我們對案主的幫助不只是物質上，而進一步更要做心理及精神的輔導。這當中，我有一些

特別感觸的。

一、社會處規定社工員有七大項目工作，有一段時期我到桃園縣去協助，發覺七項工作均要做，如團體的、社區的、老年的……等等，這些項目均吻合社會處的期待。然而，社工員在每天忙碌於這些不幸的個案之中，却還要再去想到整體民衆的精神及心理輔導，（附註：六十九年度規定在四項工作項目中擇項辦理）那很辛苦。

二、我深深同意林局長所提的，我們是不能把西方的原理原則套進來，還要和我國社會文化整合，並且適度地應變。所以說，社會工作的專業化要同時考慮到社會化，也就是要適於國情的社會化。

三、社工員除了應具有專業知識外，一般的法律、政治、經濟、風俗……等等常識也要有相當的了解，甚至於今天的各項政策、國父民生哲學、蔣總統民生育樂兩篇補述等都要充實。如六法全書、民法，這些都是隨時要查的工具。

四、由於當前社會經濟發展迅速，社工員要發展多面的功能。不只是僅僅消極地問題解決，其他如精神方面、育樂休閒活動的強化方面，家庭型態與溝通的輔導，都是現代的社會工作員應再去體會的地方。

呂寶靜：

目前臺灣的社工員工作項目繁多，不過多以個案輔導為主，今後是否以社區為主仍需再討論，然而我個人覺得不管是個案、團體或社區工作，一些基本的訓練和專業的技巧都可以相互運用的。

此外，我代表所有社會工作員及督導們向各位地方行政首長請求。我非常贊成社會工作在專業化之外更要社會化，可是往往一些本科系大學生剛畢業後投入服務工作時，不容易達到社會化，往往他們有一隻籃的理想。我想請求各位首長有時間、有耐心地來指導他們，讓他們在最短時間內能社會化。

林先生：

我也提出一點，在大家講專業化、社會化之間，往往許多社工員對行政上

的手續却疏忽了！例如：一個社工員發覺了一個急病的案主，馬上送去醫院，不錯，他滿腔熱血送去，可是不懂如何辦行政手續，結果被打回了票。因此，社工員對行政手續的了解是要再強調的。

廖榮利：

剛才呂股長為全體社工員及督導員的請求也許有些基層社工員無法完全加以接受，不過上級長官的指示有其道理的，良法美意對整個社工制度及社工員本身都有好處的。關於行政上的手續，我記得社工員手冊上規定得非常清楚，所以如果社工員一時忘了，資深工作人員加以提示也是解決辦法。由於時間到了，最後我再補充兩點，供各位參考。

第一、剛才我們一連串的討論，不管是社會工作也好，社會福利也好，可以分成三個層次：

1. 最基本補助的或救助的。

2. 進一步的預防的。

3. 事後的矯治的。

所以，社會工作不只停留在補助的、救助的或事後的矯治，更要重視預防的。因此，例如，社區工作的活動，我們要多發現一些領導潛能，像婦女人力可以做一些慈善工作，還有青少年團體，也可以用他們的力量做一些服務，預防他們精力過剩。

第二、社工員角色方面，雖然不是本組的主題，可是目前有一些較新的看法，探討社工員的各種角色。在最近的一些學術文章中均有提起。通常社工員被期待的角色有三大方面，直接、間接及合併，還有三個服務層面，十六項角色，有時社工員是教導者，有時是傾聽者……等等。目前臺灣的社工員要努力的是，探討那些角色是我們要扮演的，那些角色我們已做好了，那些是應做而未做的？到底困難在那裏？

今天，由於時間到了討論就到此結束，非常謝謝各位的發言。

伍、綜合討論與閉幕式

主持人：許處長宗德

記錄：甯國平

主席：江所長、三位教授、各位來賓、各位先生：

這次整個座談會只有一天半的時間，昨天主要的過程是聽講，今天上午才舉行分組討論。照道理講，應該在綜合討論的時候，將分組討論的結論，用書面的方式發給各位，作為在綜合討論的參考，由於時間太緊湊，實際上也沒辦法做到。就偏勞三位教授儘量詳實的說明各組討論的結論，使各位女士、先生能够進一步的了解後，再請各位女士、先生指教。

白秀雄教授（政治大學民族社會系教授）：

主席、各位先進、各位女士、先生，我現在報告第一組分組討論的結論。第一組一共有九位女士先生發言，發言十次，同時，還有一個書面的意見。假如我有未盡詳細說明的，請第一組的指教和補充。

首先，我們大家都承認，目前社會工作的實施，可說是具有相當的成效。雖然在社會工作員制度推行當中，有一些困難存在，但是我們也聽到有些與會人員在會後提出，目前還未推行社會工作員制度的縣市，問題更多，更需要趕快來推行社會工作員制度。

我們這組的討論，主要偏重在社會工作員的角色與任務這一部份。關於這一點主要涉及到社會工作員的身份、地位問題，當然也包括待遇和發展機會。因此，與會人員建議目前社會工作員制度已經實驗了好幾年，應該開始研討如何將社會工作員納入編制。納入編制的模式有很多種，根據大家的建議大致有幾種方式：（一）透過考試的方式，將社會工作員正式納入公務員編制。（二）透過檢覈的方式，予以聘用。聘用的方式，可以採取像學校教師聘用模式，這有各種福利，如退休金、配給制度。（三）衛生人員的模式，換句話說，社會工作員可以先取得執照，自己開業。假定他要從事政府社會工作的話，可以像目前衛生人員一樣，在政府機關服務。其次，在這一份，大家也談到，目前社工人員認

爲自己應該扮演的角色跟社會對我們所期待要扮演的角色，還有很大的差距，將來我們應該進一步努力，以獲取社會上的認可。今天由於很多因素，各地區社會工作人員所扮演的角色跟他們所負的任務，各有不同。從縱的歷史層面來看，有很多不同，最早是以救助爲主，其後演變爲以六項工作爲主，因爲覺得廣而複雜，現在已改變爲以社區爲基點，來推行各項工作。從橫的各地區方面來看，目前有很多地區不一樣，有的偏重調查工作，有的偏重個案工作，有的偏重青少年方面的輔導等等，關於這一點有很多人提出建議，計可歸納爲四個意見：(一)我們應該有重點的找出我們的興趣。(二)尋找屬於我們自己的一條路。(三)有長期性的計劃，將社會工作予以分類，例如區分爲醫療社會工作，精神病社會工作等。(四)我們應採取全科的方式，就如目前衛生院所的醫師一樣，我們採取綜合性的服務。不過，我們目前所要做的是，針對民衆的需要，提供適當充足的服務。總而言之，在這一部份的討論，問題很多，而且這些問題關係到社會工作的發展，乃至於我們整個社會行政的貫徹，因此很多人認爲中央政府應該要負起責任，統一規劃，作整體性、長期性的計劃，以避免像目前很多地區的混亂情況，而影響到社會工作人員制度的推展。社會工作人員制度的實驗已有一段時間，各階層人員，如學術界，基層的社工人員、督導員，乃至於省市政府、中央政府，應該共同深入的探討研究如何健全社會工作人員制度。

關於第二部份，社工人員如何與其他有關基層人員分工合作的問題。這一部份包括社工人員跟村里幹事以及其他社政人員分工配合的問題。關於這一部份，很多女士、先生認爲，目前我們社會上有很多誤解，以爲社工人員是在搶人家的工作，因爲他們所做的工作過去也有人在做，但是與會人員認爲社工人員跟以前的有關基層人員所作的在效果上應該有所不同。我們應該具有說服力，提出一些實際資料，向社會大眾說明，社會工作人員跟以前有關的人員所作的確是有所不同；社會工作人員要作的主要着重在民衆的觀念、態度、行爲、生活習慣上如何促成變遷，而跟其他的基層人員是有所不同的。關於社工人員與社政人員之間的配合問題，有人談到，社工人員應具領導責任，也有人反對，不過，最後有一個很好的意見認爲，社工人員應該要發揮無形的領導作用。總而言之，社政人員與社工人員都是一家人，都是執行社會行政工作的主要核心

，應該相輔相成，假定能够把社政人員與社工人員彼此的經驗結合起來，我們相信一定能打開我們社會工作的坦途。

關於第三部份，社會工作人員如何自我訓練，以提振工作精神，確保服務品質。這一部份的討論比較少，大致有這樣的意見，與會人員認爲學校教育不足，應該從實際的工作當中學習，培養自己的興趣，然後進一步研究、進修，以便成爲真正的專業人員，其次是儘量能够跟當地學校，特別是大專院校，進一步合作，以便使工作更能順利推展。

主席：謝謝白教授的詳細說明，現在請莊教授繼續爲我們說明第二組分組討論的結論。

莊文生教授（東海大學社工系副教授）：

我們第二組的題目是「如何增進社會工作人員之專業認同和專業滿足」，我們用了四個主題來討論，但是最後我們決定綜合在一起討論，因此我的報告將從二方面：一個是專業認同，第二個是專業滿足。

在專業認同方面。我們認爲專業的認同首先應該從自己開始，也就是社工人員彼此之間應該認同，這認同包括從事相同的工作，有機會彼此溝通，譬如藉在職訓練，一起討論、開會、訓練，或是像現在這樣的研討會，讓社工人員之間能够彼此認識、了解所作的是相同的。但是我們發覺單單這樣的認同還不够，更需要的是社工人員與社政人員之間的認同，剛剛已提過，本來是一家的，若用社會工作的術語來說，社工人員從事的是直接服務，社政人員從事的是間接服務，都是在從事社會工作，既然都是從事社會工作，何必區分你我，我們大家應該在一起，這樣有一個好處，社工人員就不會覺得是在做養女，而真正成爲家裏頭的一份子。再來是，社會工作剛在萌芽，不必分的太詳細，太明確，因此更需要的是公私立機構社會工作人員的相互間認同。我們也稍爲提到像今天的機會不錯，有私立機構社會工作人員和公立機構社會工作人員有機會溝通，總是一個好的開始。在專業認同方面，還提到一點，就是我們可能需要有一個研討會，重新來對社會工作下定義，究竟我們在臺灣所說的社會工作是什麼？我們知道所有社會工作方面的教科書，無論是本國老師寫的或是翻譯的，主要的

一些知識都來自國外，在國外可能把社會工作、社會福利、社會服務分的很詳細，但今天我們談社會工作，却常跟社會福利、社會服務相混淆，因此，究竟我們所談的社會工作是什麼？在社會處談的社會工作，跟在CCF談的社會工作有何區分，我們需要一些溝通。我不覺得我們一定要把國外的社會工作定義拿進來，勉強套在我們特殊的環境裏，但是我個人也不能同意把社會工作定義放的太廣。我記得幾個月前，我看了一份報紙，覺得很有意思；在臺中縣，警察局抓了一個私娼，祇見她的身份證職業欄上面寫的是社會服務，我想我們是不會認同她的。因此，我覺得我們需要重新找到社會工作定義，使能適用在我們的環境。

在專業滿足方面。我們認為應該(一)增進服務技巧，藉以提高服務品質。(二)發展個人氣質。我們覺得從事社會工作，社工員應該有特殊的氣質，給人感覺一種與眾不同的地方。例如社工人員比較容易去了解別人，社工人員比較能夠聽別人講話等等。(三)專業滿足可以從明確的角色和地位得到。我想提這個問題，主要是在縣市政府做社會工作的，因為目前社會工作人員的地位還不是很明確。我們覺得工作的滿足，大概可從兩方面得到：一方面是得自上司的欣賞與支持，另一方面是被服務對象的回饋。在這方面我們花了很多時間討論。我們覺得社工人員本身可以從事一些工作，譬如說，社工人員覺得他的上司不了解他，那麼就要考慮如何應用社會工作的技巧，特別是個案工作的技巧，使他的上司了解他所作的工作而能支持他。對上司用這種方法，對於一般社會也是一樣。

我們可能會發覺整個社會接受張老師比接受社工人員還容易。因此，我們從事社會工作的人員就需要自我檢討，在我個人的看法，有二個癥結所在：(一)讀社會工作的人不願意去考公務員，高普考，所以當然今天我們沒有影響力。(二)我們不太願意去做公共關係，所以很少有輿論對社會工作支持，反而開始對社會工作提出反的疑問，大家記得在幾個月前高雄民衆日報的社論就提出了爲什麼看不起社工員是有道理的。因爲社工員不像輔導員的可以解決婚姻問題，可以解決青少年犯罪問題，那麼是不是真的社會工作員那麼糟呢？我個人覺得不一定。我們可能在輿論的連繫以及讓公衆的認知是一個需要，而藉着這些可能會使工作覺得有所滿足。最後在專業滿足，我們覺得從工作的績效，譬如在

個案工作方面，如果案主在生活上有所改變，問題有所解決，也會使工作覺得很滿足。另外，在作社區服務的時候，因爲藉着計劃及工作，使社區有很大的改善，而從改善之中，受益者很快樂，工作員也覺得很快樂。所以我們得覺工作的績效，亦是很重要。

昨天Dr.桑德斯也談到，我們現在是活在一個人家不只讓你去做，而且還要計算的時期，因此，我認為有一句話，在今天社會不容許我們講，也就是「只問耕耘，不問收穫」實在很難，省議會要問我們，你們這些社會工作員在做什麼，整個社會要問，投資的人也要問，我覺得我們社會工作員可能本身也需要自問。因爲我們活在所謂「Age of accountability」是在被計算的時候，就像做生意一樣，我投資一〇〇萬，我希望今年利潤有二〇萬，我想社會工作今天也面臨這樣的問題，無論政府也好，私人機構也好，他們付出了一筆錢，他們要看績效如何，而我們社工人員也會因爲這個績效，覺得有成就感，當我們覺得有成就感時，我們就有專業滿足。謝謝。

主席：謝謝莊教授，現在請廖教授繼續爲我們說明第三組分組討論的結論。

廖榮利（臺灣大學社會系教授）：

第三組恐怕會形而上的，因爲是談哲理、談概念。我想分爲以下幾個段落向諸位報告。

首先，第三組參與的人數總共有廿一人，來自於上級社會行政機構，地方政府的社會行政機構，省府相關機構，縣市的社會工作督導員和私立的社會服務工作人員。在整個分組討論會中，先後有九人發言，發言十五次，因爲每一個發言內容都非常仔細，也舉了例子，所以內容是豐富的。

在討論的內容與範圍方面。談到內容與範圍的時候，我個人非常欽佩省社會處在許處長和各級長官的領導之下，有那麼一位傑出年輕的股長，讓她擔當大任，編提要。在她說明第三組所談的社會哲理和社會方法如何能够應用在今天各縣市社會服務的時候，她認爲第三組所討論的事實上跟第一組第二組所討論的；都有很大的整合性和相關性，她並且強調第三組所討論的是根本而深入的問題，因爲一個具有哲理訓練的專業人員或能藝術化的運用專業的原理原則

的社工人員，在他施行服務之時，能肯定自己的存在價值。因此，與會的人員共同同意，將主辦單位所列的三個討論大綱，整合起來討論。

接著，我想向各位說明一下，我們討論的主要幾個事項。第一個被提到的是關於整個社會工作行政各項措施，包括社會工作員所提供的社會服務。假如基於對於人民之生存權、工作權應有保障及基於社會工作所強調的社會有職責照顧社會上之每一個人或家庭的觀點之下，與會人員擔心會不會由於過份地對民衆生活的照顧，而養成其依賴心理，誠如社會處長曾秘書所提到的，假如我們過份照顧民衆，產生依賴性太深，那麼由社會福利措施所帶來的到底是福或是反而有不良的影響，實值得大家討論。此時，雲林縣的吳科長更舉了一個很具體的例子，他說，因為非常熱心幫助某一個個案，所帶來的後果，不但沒有受感激，反而被拒絕去接觸他，因為有更多的人照顧這個個案，而父親反而把這個小孩子做類似搖錢樹一樣的坐享其成。談到這裏的時候，新竹的社工督導員，認為這些依賴情形的存在是難免的，我們應講究方法避免依賴，不能因而忽略社會工作服務的許多功能和價值，尤其社工人員以政府的立場，為民服務，應能够使民衆覺得我們在照顧他，進而使民衆覺得受到社會的關懷，人間的溫情，尊嚴、潛力受到重視，而產生自立自強作用。當然，經過討論以後，並沒有否認由於怕民衆過份依賴而不需要社工人員，社工人員還是很需要，因而我們更進一步的討論如何避免過份依賴心理。我們認為從事社會工作時，除了要幫助需要幫助的人，使他們得到應該得到的服務之外，我們還要注意如何藉機會對案主作一些觀念上的澄清，生活態度的再教育。譬如其中提到一點，我們在跟民衆接觸、訪問的時候，除了瞭解其需要，說明我們能够提供的服務及辦法之外，我們還要經常的作種種說明及勸告，使他們在觀念上有所改變。

其次，我們談到另一個主題，那就是社會工作功能層次問題。誠如臺南市政府林局長所提的，我們無論在討論會上或在日常工作上，似乎比較重視低收入及不幸個案方面的幫助。因此林局長提到，由於我們國內經濟的發展，國民平均個人所得提高，低收入戶已在減少，目前不一定需要那麼多的幫助，因此，我們是否要把今天的縣市社會工作的功能超越一些層以，對於更多的社區民衆，使他能够發揮其潛能。但是我們也不要因為少數服務功效不彰而灰心，我

們應該肯定自己的能力和價值。

接著，我們談到有關社會工作國情化的問題。談到國情化的時候，林局長提到我們今天從事社會工作，應該對國父思想裏有關民生方面的哲理思想加以研究。例如如何滿足民衆在物質生活方面、精神生活方面及整個人生信念方面等的需求，這些恐怕都是每位社會工作員及決策者都應該注意的事情。談到國情化，也談到今天我們社會工作員把西方科技的知識應用在國內的時候，除了應用其嚴謹的專業原理原則之外，應該根據我們社會特性採取應變措施。所謂應變措施，包括這些專業知識能跟國內其他相關領域相互配合，類似今天處理所謂老年父母親沒人養育問題時，在民法上，親屬法上都有種種規定，另外還有我們社會倫理觀念等等，均需將各方面認識清楚。因此，今天社工人員除了應具備專業知識之外，對於相關的民政、法律各方面也要能够顧到。

由此我們進一步談到社工人員對行政程序方面的重視問題。有人認為，我們社工人員都非常的熱忱，看到民衆有困難，很快的馬上想盡辦法幫助解決，可是有許多要完成的行政程序却被忽略，所帶來的是對方機構不一定接受，而且在補救手續方面也相當的繁雜等等，因此，在未來我們從事社會工作的時候，除了顧全案主的直接需求之外，整個行政體系也是值得我們注意。另外，省政府社會處所印的社會工作員手冊，在這方面都規定的很詳細，因此，我們討論到未來如何把這些辦法融入社會工作員工作時候的參考和辦事準則，而省社會處也應該經常提供這些辦法給社會工作員參考。

接著就談到另一個課題，也就是當我們從事社會福利或社會工作時，我們目標是要放在只有救助、補助層面，或是還要盡到預防矯治層面，甚至發展功能層面。對這一方面，有二個原則可供參考：第一個，不管幫助怎樣一個補救面的個案，應能依層次而提高服務，例如預防問題更嚴重的再發生以及潛能的發揮等。第二個，以整個社會服務工作而言，對於發展功能也要兼顧。事實上，今天各縣市社會工作員為社區學生所辦的補習、為成人所辦的進修服務以及夏令營、團體活動等，這些都是培養社區民衆在民主社會裏，成為一位公民，有很好的發展功能面。

我們最後討論到，今天我們社會工作人員談專業化的同時，要不要顧全理

會化的這個問題。因為專業化是把專業的知識、技術如何地貫穿在今天社會行政體系之中，當然主要是指社會工作人員比較專門的服務方面。可是社工人員以專業人員姿態出現的時候，要不要跟周圍工作的行政部門人員以及社會行政、民政部門和其他衛生人員等合在一起，而成為公務人員系統的一種服務。最後，我們認為專業化的同時要社會化，而不要特殊化，這也是值得注意的。

總之，在這組的討論顯示一個特性，因為討論主題比較偏向哲理面，所以好像比較重視概念、原則，不過，很難得的是，各級社會行政人員提出意見的時候，都有具體的實例，甚至具體的技術，對於如何澄清，如何勸導等方面的實例和技術，都有人提出。而且在討論每一個主題時，不是各說各話，而是一個接一個共同思考，而整合出來的思想。因此，以上的這些內容是與會廿一位人員所共同思考，我代表他們向諸位報告。

主席：謝謝三位教授的說明，現在大約還有一〇—二〇分鐘的時間，請各位發表意見，待會請專家學者為我們解答。

林啓鵬（東海大學社會工作系學生）：

我們知道，在公私立社會福利機構，有專業社會工作人員，也有不少義務工作人員。我想請教，美國的義務工作人員有什麼功能？在工作上又有何種限制？

桑德斯院長回答：美國的志願工作，一般來說，它也算是一個很大的企業之一。作為一個志願工作人員除了個人要有興趣，要有愛心之外，他同時還要有學習的態度，希望從社會工作人員學習到社會工作技巧，特別是從案主學習到如何解決困難。除此之外，志願工作人員還要有認錯的態度，因為志願工作人員不是專業上所認可，但是他本身應該不斷地從嘗試錯誤之中學習容忍的態度等。除此之外，在美國很多志願工作人員是由案主直接來當，譬如，有些案主因為自己被幫助過，他覺得他被幫助過之後，學習到很多解決問題的技巧，這時候，很多公私立機構，也就特別利用這些比較有能力、比較有愛心的人來當志願工作人員。

廖烈明（雲林縣社會工作人員）：

昨天聽了D.C.桑德斯的演講之後，還有一點疑慮，也就是感覺社會工作的範圍那麼廣，有一種無從着手，毫無頭緒的感覺，所以我想知道在美國社會工作人員到底做些什麼事情，他們真正的角色是什麼？其次，美國社會工作人員真正的地位如何？

桑德斯院長回答：社會工作是與人接觸的一種行業，而人的生活是多方面的，所以，自然而然，社會工作的仲裁跟實施，給人的印象也就是各方面都接觸到，但是社會工作並不是社會服務專賣局，也就是社會工作並不是把每一個工作都包括在內，我們還跟其他有關人類服務的行業，譬如護士、律師、醫生等等共同合作來解決人的問題。所以我們並不是專賣社會福利的行業，我們並不是獨占市場，還有很多其他相關行業也在幫助人。社會工作人員幫助案主解決困難，並不是叫案主怎麼去做，而是從旁指導，由案主自己解決自己的問題。社會工作因為是在於解決社會問題，而人類的社會是複雜而多元的面，人的生活也是複雜的，因而，社會工作給人的感覺經常是疑惑的。但是經由相互的溝通，大家互相交換意見，對社會工作才會有所了解。其以有關美國社會工作人員的地位如何？在美國，社會工作人員都是跟一些比較低下階層的人工作，如幫助窮人等，而窮人在社會地位比較低，所以，社會工作人員的地位，沒有像醫師或律師那麼高，但是却是一個神聖的行業，同時也受到法律的保護。

劉寶鏗（向上兒童福利基金會）：

近年來，我們國家大約有三十多家公私立育幼院的機構，它們對於社會的貢獻是無法埋沒的，但是在目前的情況下，如院童人數不多等，這些公私立育幼院應該如何發揮其功能？其次，國家向來很注重殘障方面的福利服務，在這方面，應如何加強辦理？

主席結論：

這次研討會雖然是限於時間，但我個人仍覺得是相當成功，從昨天桑德斯

院嶽及李欽湧教授的演講，到剛才三位教授的說明分組討論的結論，內涵都非常充實。這次研討會，是透過講演而了解美國社會工作人員制度，透過分組討論而對於目前本省推行社會工作人員制度作一個檢討，同時藉此交換工作經驗，策勵將來收穫是非常豐碩。

不過在今天綜合討論中有提出來幾個問題，我有進一步說明的必要。首先是白教授在說明分組討論結論時，提出的一些問題，就是目前我們還有幾個縣市沒有實施社會工作人員制度，這些縣市更需要社會工作人員來幫助，也就是說，希望能夠儘快地把目前這個制度推廣到其他縣市。第二個問題，希望把目前社會工作人員制度納入正軌，也就是說，希望把社會工作人員納入編制。第三個問題，是政府應該負責長期規劃的責任，也就是說，使我們社會工作人員制度在社會上成為被認可的角色。這是白教授在說明第一組的結論時所提出的幾個問題。我想關於這一點，我相信在座的各位女士先生都非常了解，目前臺灣省對社會工作人員制度所採取的態度，可說是相當的慎重，我一再跟我們工作同仁說，我們應該建立一個符合國情而且有長期目標的社會工作人員制度，因為我們從十六年開始建立社會工作人員制度，一直到去年訂定了所謂推行計劃，在這當中，社會工作人員所扮演的一個角色，可說是有一個很大的轉變，我們從社工員所從事的工作項目當中，可以知道這一點。在六十六年剛開始的時候，社工員的工作相當於是一種助人的專業，我們當時是配合小康計劃作個案工作，以後所作的工作，不僅止於助人的專業，他的工作對象變成是一個個人，一個社區，一個團體。在去年我們通過了所謂推行社會工作人員制度的計劃，其中社會工作人員的工作項目以及所被要求的角色有一個很大的轉變，就是說，他要擔負起協調聯繫的責任，因為在目前複雜的社會裏，各種問題常是相互牽連在一起，個人不是活在一個單純的問題裏，而是在問題裏的一個個人，因此，解決一個問題，不是單純的就個人的問題即可解決，必須跟其他方面，如教育、衛生、心理、公共衛生等結合在一起，所以，在這次計劃裏，我們要求社會工作人員必須重視協調聯繫。這是工作項目上的轉變。從工作項目上的轉變，我們也可以預期到我們目前的社會工作人員制度將來還有可能轉變。我們不希望今天建立的

制度，在經過二年、三年以後，馬上又要作大幅度的轉變。當然，在整個社會工作人員制度的建立過程當中，隨時配合社會變遷而轉變，這是一定的道理，但是我們總希望這個制度是比較固定而且有長期目標的制度。因此，在這個目標還沒有決定以前，我想對於剛才白教授所提出的問題，就作這樣的探討。不過，我希望經過這次的研討會之後，大家對於這個制度有一個共同的認識，根據這個認識，我們再進一步來規劃，正如白教授所提的我們政府應該負起規劃的責任，使目前的制度能夠儘快的推展。只要這個制度能夠建立，所謂普遍的推展，所謂納入編制等這些問題，我想可以迎刃而解。

其次，向上兒童福利基金會的劉總幹事所提的問題，一個是公私立的教育院共有三十多家，將來如何發揮它的功能，第二個問題是關於殘障福利方面，政府如何加強辦理。我想這二個問題都非常重要，各位都知道目前我們育幼院可說是已經失去了它原有的功能，也就是說，我們社會由於經濟發展，需要育幼院來照顧的兒童可說是一天比一天減少，因此原有的機構，應該轉變它原有的服務方向，那麼，如何去轉變，我們社會處有一個叫「社會兒童福利研究」的專案小組，將來我們希望能夠進一步跟所有的公私立育幼院取得聯繫，共同研討如何轉變服務的對象及如何發揮它的功能。關於殘障福利，我們省政府在七十年代有三個針對殘障兒童福利的計劃，就是把臺南縣立仁愛之家，接收過來，作為十八歲以上的殘障低能以及多重殘障的教養所，另外把新竹習藝所改為肢體殘障的職業訓練場所。最近，根據我們的了解，有關低能兒童教養的機構，還不太夠，因此，剛才劉總幹事所提的現在所有公私立的育幼機構，將來轉變方向的問題，我想在這方面應該相互配合，也就是說，目前的育幼院，如果它服務的對象減少而不能發揮功能的話，由社會處來統合調配，而使這幾個公私立育幼院轉變為收容低能兒童的教養機構。我想對於這些工作社會處應該站在協調的立場，作通盤規劃。這是我對劉總幹事的答覆。

最後，非常感謝桑德斯院長及李欽湧教授的演講與三位教授的分組結論報告，同時，我們再度要感謝江所長的籌劃以及東海大學有關先生的籌備工作。謝謝各位。（全文完）